

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC**  
**CURSO DE MBA EM GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO HUMANO E**  
**ORGANIZACIONAL**

**VANESSA BIFF TOMASI**

**ESTUDO SOBRE OS FATORES DO ESTRESSE NOS PROFISSIONAIS**  
**DO RAMO IMOBILIÁRIO**

**CRICIÚMA, NOVEMBRO DE 2011**

**VANESSA BIFF TOMASI**

**ESTUDO SOBRE OS FATORES DO ESTRESSE NOS PROFISSIONAIS  
DO RAMO IMOBILIÁRIO**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Universidade do Extremo Sul Catarinense, como parte do requisito necessário para o cumprimento do grau de Graduação do MBA em Desenvolvimento Humano e Organizacional.

Professora Orientadora: Ma Regina Teixeira.

**CRICIÚMA, NOVEMBRO DE 2011**

Agradeço a Deus, por me dar forças nos momentos difíceis em alcançar meus objetivos.

A minha orientadora Regina Teixeira, pela orientação, pelo apoio, compreensão e incentivo neste trabalho.

A minha família que confiou em mim, em mais esta etapa de minha vida,

A empresa estudada, pelo carinho, atenção e cooperação em ceder o espaço para a realização do trabalho.

Meus sinceros agradecimentos a todos que de uma maneira ou de outra, contribuíram por essa conquista.

*“Se o desejo de alcançar a meta estiver vigorosamente vivo dentro de nós, não nos faltarão forças para encontrar os meios de alcançá-la e traduzi-lo em atos de nossos projetos.”*

*(Albert Einstein, cientista)*

## RESUMO

TOMASI, B. Vanessa. **Estudo sobre os fatores do estresse nos profissionais do ramo imobiliário**. 2011. Monografia do curso de **MBA em Desenvolvimento Humano e Organizacional**, da Universidade do Extremo Sul Catarinense. UNESC, Criciúma.

Esta monografia investigou alguns comportamentos relacionados aos fatores que levam os corretores de imóveis ao estresse. As organizações buscam profissionais satisfeitos e motivados para a realização de suas tarefas, para isso é preciso organização, confiança dos colaboradores na empresa para que juntos possam alcançar os mesmos objetivos, na busca da tão almejada qualidade de vida no trabalho. Tendo profissionais satisfeitos a tendência é que eles sintam-se mais confiantes e mais determinados para a venda dos imóveis. Com o objetivo de averiguar os possíveis fatores de estresse que interferem, positiva ou negativamente, na vida dos corretores imobiliários da empresa Marizabel Imóveis, este estudo foi realizado, visando melhorias na empresa, bem como propor ações que motivem os funcionários. O marco teórico buscou estudos sobre as causas do estresse, os sintomas do estresse e a sua prevenção. Quanto à metodologia, foram aplicados dois instrumentos: um questionário e um inventário (ISSL). Dentre os resultados do questionário temos que 85,73% mostram-se satisfeitos, e 14,27% encontram-se muito satisfeitos; pode-se perceber também que 71,44% dos corretores afirmam que o trabalho é estressante, e 14,28% afirmam que raramente é estressante; e ainda que 100% dos entrevistados demonstram satisfação total em relação a boas condições de trabalho. Quanto aos resultados do inventário, temos 4 entre 7 corretores na fase 2 de Resistência, o que demonstra que não ultrapassaram os limites de estresse e que 3 corretores, ou seja, quase a metade, já entraram em fases de estresse.

**Palavras Chaves:** Estresse. Ramo Imobiliário. Corretores.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1:</b> Idade .....	29
<b>Figura 2:</b> Sexo .....	30
<b>Figura 3:</b> Estado civil .....	31
<b>Figura 4:</b> Grau de instrução .....	32
<b>Figura 5:</b> Tempo de serviço na empresa.....	33
<b>Figura 6:</b> Carga horária .....	34
<b>Figura 7:</b> Levar trabalho para casa .....	35
<b>Figura 8:</b> Quando o trabalho é estressante .....	36
<b>Figura 9:</b> Como se sente quanto a vida profissional .....	37
<b>Figura 10:</b> Desejo de mudar de profissão.....	38
<b>Figura 11:</b> Costuma dormir .....	39
<b>Figura 12:</b> Parte do tempo no trabalho .....	40
<b>Figura 13:</b> Boas condições de trabalho .....	42
<b>Figura 14:</b> Quanto ao ambiente de trabalho .....	43
<b>Figura 15:</b> Fase 1 - Alerta.....	44
<b>Figura 16:</b> Fase 2 – Resistência.....	45
<b>Figura 17:</b> Fase 3 - Exaustão .....	46

## LISTA DE DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> Idade .....	29
<b>Tabela 2:</b> Sexo .....	30
<b>Tabela 3:</b> Estado civil .....	31
<b>Tabela 4:</b> Grau de instrução.....	32
<b>Tabela 5:</b> Tempo de serviço na empresa .....	33
<b>Tabela 6:</b> Carga horária .....	34
<b>Tabela 7:</b> Levar trabalho para a casa .....	35
<b>Tabela 8:</b> Quanto o trabalho é estressante .....	36
<b>Tabela 9:</b> Como se sente quanto a vida profissional .....	37
<b>Tabela 10:</b> Desejo de mudar de profissão .....	38
<b>Tabela 11:</b> Costuma dormir .....	39
<b>Tabela 12:</b> Parte do tempo no trabalho .....	40
<b>Tabela 13:</b> Boas condições de trabalho .....	42
<b>Tabela 14:</b> Quanto ao ambiente de trabalho .....	43
<b>Tabela 15:</b> Fase 1 - Alerta .....	44
<b>Tabela 16:</b> Fase 2 - Resistência .....	45
<b>Tabela 17:</b> Fase 3 - Exaustão.....	46
<b>Tabela 18:</b> Análise geral dos dados .....	47

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1</b>	<b>TEMA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2</b>	<b>PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4</b>	<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1</b>	<b>O ESTRESSE E SUAS MUDANÇAS .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2</b>	<b>SINTOMAS DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3</b>	<b>CAUSAS DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5</b>	<b>PREVENÇÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6</b>	<b>QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....</b>	<b>24</b>
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DE PESQUISA .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1</b>	<b>POPULAÇÃO E AMOSTRA.....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>3.3</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DOS PESQUISADOS – DADOS PESSOAIS .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS PROFISSIONAIS.....</b>	<b>35</b>



<b>4.3 FASES DO ESTRESSE - INSTRUMENTO ISSL .....</b>	<b>43</b>
<b>4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DA PESQUISA .....</b>	<b>46</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>49</b>
<b>REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES .....</b>	<b>51</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A satisfação e a motivação dos colaboradores são necessárias dentro das empresas, pois tendo pessoas motivadas, as mesmas acabam desenvolvendo de maneira melhor o seu trabalho, se dedicando mais e tornando seu ambiente de trabalho agradável.

Este estudo trata do Estresse no Trabalho na empresa Marizabel Imóveis, na região de Criciúma, do ramo imobiliário. Sabe-se que em uma empresa desse ramo, a competitividade é muito grande, com isso, o estresse do dia-a-dia pode interferir no ambiente de trabalho e no crescimento profissional.

A empresa em questão está no mercado há vinte e cinco anos, e tem como principal problema os fatores geradores de estresse nos profissionais do ramo imobiliário, e pensando nisso o objetivo geral desse estudo foi averiguar os possíveis causadores de estresse que interferem, positiva ou negativamente, na vida dos corretores de uma imobiliária.

Para um melhor entendimento da pesquisa divide-se em 4 capítulos, sendo que o primeiro refere-se introdução, tema, problema, objetivo geral, objetivos específicos e justificativa. O segundo, apresenta o referencial teórico, com estudos sobre temas tais como, O estresse e suas mudanças, sintomas, causas e prevenção do estresse no ambiente de trabalho, e qualidade de vida no trabalho. No terceiro capítulo aborda-se os procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa e no quarto capítulo uma análise dos dados pesquisados, expondo as principais conclusões da pesquisa realizada.

### 1.1 TEMA

Estudo sobre as causas do estresse nos profissionais do ramo imobiliário.

### 1.2 PROBLEMA

O mercado imobiliário requer bastante dinamismo, alta dose de sacrifício, bom relacionamento com a clientela, conhecimento do ramo e no mercado, além de exigir disponibilidade nos fins de semana já que é o tempo em que à maioria dos clientes têm disponível para procurar um imóvel.

O profissional do ramo imobiliário, além das habituais responsabilidades do dia-a-dia, da alta competitividade do mercado, das necessidades de se atualizar e se aperfeiçoar, tem

de lidar com o estresse resultante da vida em sociedade, quando busca a segurança social, a manutenção da família, as exigências culturais, etc.

Tendo em vista que existe o estresse bom e aquele de nível que desequilibra o bem estar, quais os fatores geradores de estresse nos profissionais pesquisados?

### 1.3 OBJETIVOS

#### 1.3.1 Objetivo geral

Averiguar os possíveis causadores de estresse que interferem, positiva ou negativamente, na vida dos corretores de uma imobiliária.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar os principais fatores que causam estresse nos profissionais;
- Analisar como o estresse prejudica o desempenho dos corretores no ambiente de trabalho;
- Identificar as necessidades dos profissionais com vista a minimizar o estresse.
- Detectar, em uma empresa do ramo imobiliário, a situação de estresse profissional dos corretores.

### 1.4 JUSTIFICATIVA

No mundo globalizado cada vez mais se observa que os trabalhadores estão vivendo sob pressão e acabam sofrendo pressão psicológica, o que pode desenvolver o estresse. Com os avanços tecnológicos o mercado de trabalho sofre constantes mudanças, exigindo que as pessoas se tornem cada vez mais preparadas para atuarem nesse cenário tão competitivo, ainda mais no ramo imobiliário, onde a competitividade é um dos fatores que mais afetam e desgastam os corretores.

Geralmente, no ambiente de trabalho os estímulos do estresse são muito variados e em grande quantidade. Pode-se citar algumas influências do estresse, que seriam a ansiedade, descontentamentos com os colegas, a sobrecarga de trabalho, o trabalho nos finais de semana, a corrida contra o tempo, além da insatisfação salarial, já que recebem através de comissões e até mesmo com tarefas rotineiras de sua própria função dentro da empresa.

Os fatores que podem influenciar no estresse, que são os relacionados ao próprio emprego seriam a sensação de instabilidade no emprego, a sensação de insuficiência profissional, a pressão para comprovação de eficiência, a impressão continuada de estar cometendo erros profissionais, a falta de visão sobre a relevância social do seu trabalho, a percepção de falta de reconhecimento de seus esforços, entre outros. Além disso, as preocupações pessoais do corretor também são de extrema importância, pois os conflitos, suas frustrações, suas desavenças conjugais, a preocupação com seus filhos, seus interesses e necessidades pessoais, todos os planos familiares estão em função ou são reflexo do trabalho.

Sendo assim, é preciso investigar os motivos que levam os corretores a apresentar sintomas de estresse em seu ambiente de trabalho, bem como fazer uma relação entre a teoria e a prática, para sugerir algumas estratégias de atuação que possam resultar na melhoria da qualidade de vida dos corretores.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esse capítulo trata de assuntos que envolvem o tema das possíveis causas de estresse, na vida dos corretores de uma imobiliária. Para maior entendimento apresenta-se conceitos de autores reconhecidos na área de psicologia, pedagogia e recursos humanos, .

### 2.1 O ESTRESSE E SUAS MUDANÇAS

A tecnologia está em contínua substituição, pode-se notar até mesmo que com a extensão das cidades, muitas de pessoas abandonaram a vida que tinham no campo, e vieram para as cidades em busca de melhores condições de vida através de sua inserção no mercado de trabalho. Conforme Antunes, (2001, p. 15):

Particularmente nas últimas décadas a sociedade contemporânea vem presenciando profundas transformações, tanto nas formas de materialidade quanto na esfera da subjetividade, dadas as complexas relações entre essas formas de ser e existir da sociedade humana. A crise experimentada pelo capital, bem como suas respostas, das quais o neoliberalismo e a reestruturação produtiva da era da acumulação flexível são expressão, têm acarretado, entre tantas conseqüências, profundas mutações no interior do mundo do trabalho.

Pode-se confirmar de acordo com Antunes, que ao longo dos anos o processo de trabalho tem sofrido sucessivas mudanças. Iniciando pela economia de subsistência onde o homem produzia somente o que era necessário para o seu próprio consumo e logo depois com os trabalhos artesanais que eram produzidos manualmente e vendidos em uma escala menor, até chegar ao mercado capitalista que vivemos em nossos tempos atuais.

Partindo do princípio que o ambiente de trabalho vem se modificando e acompanhando o avanço das tecnologias ultrapassando cada vez mais o nível de capacidade de adaptação dos trabalhadores, os profissionais vivem hoje sob contínua pressão, sendo o tempo todo cobrado não só no trabalho como também na vida de uma maneira geral. Essas mudanças foram interferindo não só, na área econômica e social do trabalhador, mas também começou a refletir na saúde do trabalhador. Segundo Mattos et al, (1994, p. 43):

As empresas buscam cada vez mais a competitividade, conseqüência da Globalização, a Liberalização (com a economia cada vez mais livre da intervenção do Estado) e a Excelência (estar sempre à frente de seus concorrentes, com inovações e níveis de qualidade de processos, produtos e serviços acima dos demais).

Abrir mão dos métodos usuais para aprender novos métodos sempre exige uma participação emocional, sendo ela uma adaptação do estresse diante das mudanças. O estresse

pode afetar o organismo de diversas formas, vai depender de pessoa para pessoa, estando interligado a um conjunto de sintomas: físicos, psicológicos ou comportamentais.

No mundo de hoje, é cada vez mais fácil ouvir as pessoas dizerem que estão estressadas, ou deprimidas, isso ocorre porque o estresse está ligado a sensibilidade pessoal que reage quando enfrentamos um problema. De acordo com Rossi et al, (2005, p. 16):

*Stress virou palavra comum, popularmente conhecida para representar qualquer tipo de aflição ou cansaço do corpo e da mente. É normal ouvir frases como: “não me irrite porque hoje estou estressado” ou “preciso acabar com esse stress”. Independentemente do uso, as pessoas fazem jus ao termo quando querem dizer que estão aflitas, cansadas ou irritadas. Mais do que um estado de espírito, o stress é a reação do indivíduo a uma adaptação e pode causar um conjunto de sintomas – físicos, psicológicos e comportamentais. Mas, diferentemente do que se acredita, não dá para acabar com o stress. Nem ele é um mal a ser combatido. Ele é necessário para mobilizar as pessoas, dar uma certa dose de garra para alcançarem seus objetivos. Só que, em excesso, ele mina as defesas do corpo e afeta a saúde.*

Não são só as situações ruins que nos deixam estressados, mas também aquelas situações boas e que nos deixam felizes, pois ambas precisam de ações na tomada de decisões e mudanças para o crescimento de nossa vida, seja ela pessoal ou profissional. Essa particularidade explica como lidamos com situações desafiadoras, decidindo enfrentá-las ou não.

Contudo, o estresse não é um mal a ser combatido e sim deve ser entendido como um estado para engajar as pessoas a alcançarem seus objetivos, mas como já mencionamos antes, os excessos podem afetar a saúde do trabalhador. É preciso reagir sobre as mudanças e os avanços que se deve enfrentar todo o dia-a-dia, de acordo com Rossi et al (2005, p. 105), “Na verdade, o stress é uma necessidade evolutiva, que nos obriga a reagir, responder e mudar”.

Baseado no estresse e nas mudanças que ocorrem hoje no dia-a-dia dos corretores, e no ramo imobiliário, entende-se que é preciso averiguar os sintomas que acabam ocasionando o estresse no ambiente de trabalho.

## 2.2 SINTOMAS DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Numa situação estressante, o corpo sofre reações químicas normais que preparam o organismo para enfrentar a situação. O prejuízo, entretanto acontece, quando as situações estressantes são contínuas e o organismo começa a sofrer com as constantes reações químicas que se sucedem, sem que haja tempo para a eliminação dessas substâncias e sem o tempo necessário para o descanso e recuperação física e emocional.

Os sintomas são apresentados através do pensamento que podem ser representados de forma compulsiva e obsessiva, leva em consideração a angústia e a sensibilidade emocional, tornando o sujeito agressivo e/ou violento.

De acordo com Wilson, (2005, p. 60):

Os fatores de stress emocionais (psicológicos) são os que se originam em sua mente e que, dentre todos, são os mais proeminentes e complexos. Os fatores de stress comportamentais (a maioria deles uma combinação de condições físicas e emocionais) variam desde a procrastinação e os hábitos de trabalho ineficientes até abuso de álcool e drogas.

Os fatores de estresse emocionais e comportamentais são as categorias comuns do estresse no local de trabalho, tudo o que passa em nossa mente e que nos abalam, são os sintomas psicológicos. O que prejudica o corpo são os sintomas físicos e a parte emocional negativa, é o estresse comportamental.

Pode-se afirmar de acordo com Wilson (2005), que os fatores físicos são os causadores de tensões, consequências que podem levar anos para se desenvolver. Alguns exemplos seriam: indigestão, dores musculares, insônia, taquicardia, alergias, queda de cabelo, dermatoses, doenças cardiovasculares, etc.

Baseado em França, (2008, p. 23) podemos afirmar que:

No nível psíquico, a sumarização é interpretada como mecanismo de defesa do ego, no sentido de utilizar o órgão como linguagem, como fonte de liberação e objetivação e objetivação da ansiedade ou depressão, quando ocorre impossibilidade de expressão de sentimentos de outro modo. Representa uma estratégia de sobrevivência. Ocorre indução de mecanismos psicológicos sobre as sensações somáticas.

O estresse psicológico exerce grande influência na maneira como o indivíduo se comporta através de sua mente, como exemplo, a sua maneira compulsiva e obsessiva. Leva-se em consideração a angústia e a sensibilidade emocional, tornando o sujeito agressivo e violento. No entanto, os fatores que geram os sintomas são os problemas de fadiga, memória fraca, frustrações, apatia, tiques nervosos, ansiedade, sentimentos de perseguição, isolamento, irritabilidade, desmotivação entre outros.

Os modelos expostos ao sintoma comportamental são responsáveis pelos seguintes fatores: aumento de faltas no trabalho, maior esquecimento das informações, trabalho de forma desorganizada, perspectiva negativa, autoestima baixa, problemas com agressividade, mudanças de emprego e até mesmo, o abuso de drogas ou álcool, etc.

Sobre isso, Rossi et al (2005, p. 105) afirma que:

[...] há três tipos comuns de resultados (tensões e /ou consequências a longo prazo): *fisiológicos* (por ex., risco aumentado de doença cardiovascular ou hipertensão, insônia, sintomas psicossomáticos; *psicológicos* (por ex., frustração, ansiedade, atitudes negativas em relação ao trabalho; e *comportamentais* (por ex., aumento no ab-

senteísmo, comportamentos contraproducentes, uso de drogas e álcool, afastamento do trabalho e da família, piora no desempenho.

Analisando o estresse e suas consequências, são experiências negativas que causam sintomas, sem motivo específico. Como afirma Rossi et al (2005, p. 105): “Não há um motivo estabelecido que afirme que todos os estressores devem levar a consequências negativas”. Contudo os sintomas estressores no ambiente de trabalho estão ligados à atividade de trabalho, e estão relacionados à sobrecarga, falta de estímulo e constrangimentos nas organizações.

### 2.3 CAUSAS DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Divididos entre obrigações e vida pessoal, muitos dos profissionais se ressentem de não ter tempo para a família, lazer e saúde, e se “apavoram” quando começam a perceber e sentir os sinais de estresse em seu corpo, decorrente da agitação, pressões, cobranças, etc. O desgaste profissional, que as pessoas estão submetidas diariamente, pode gerar a um conjunto de consequências relacionadas à saúde do indivíduo. De acordo com Pereira (2008, p. 26 e 27):

O agente estressor pode ter um caráter físico, cognitivo ou emocional (provas, medo, etc.). O estresse é a resposta a este estímulo, isto é, a necessidade de vir a aumentar o ajuste adaptivo, para retornar ao estado de equilíbrio, reaver a homeostase inicial, ou os recursos que a pessoa vem a dispendar para fazer frente às demandas.

Muitas pessoas sofrem do estresse no trabalho, nem sempre por estarem sendo frequentemente pressionadas ou com responsabilidades demais para elas, mas sim porque a sua personalidade não lhes permite tolerar certas coisas que acontecem no dia-a-dia dentro de uma empresa, e por não saberem como reagir, acabam aderindo ao estresse por causa do trabalho.

Wilson, (2005, p. 60) afirma que “A maioria dos problemas de stress tendem a surgir a partir das mesmas questões. Eles estão relacionados principalmente a mudanças, tempo, controle, a outras pessoas (fatores sociais) e à carga de trabalho”. Partindo deste princípio, podemos citar alguns fatores importantes: ruído, alterações do sono, sobrecarga, falta de estímulos, frustração, ansiedade, recompensas insuficientes e competitividade. De acordo com Tamayo, (2004, p. 46):

Os eventos estressores ligados à atividade de trabalho são muitos e podemos, de forma simplificada, relacioná-los em termos de: a) *sobrecarga*: urgência de tempo, responsabilidade excessiva, ruído, redução da qualidade do sono; b) *falta de estímulo, apoio ou suporte socioafetivo* verificados: tédio, solidão, subinvestimento da capacidade de trabalho, falta de perspectivas; c) *constrangimentos organizacionais*:



mudanças constantes determinadas pela organização, adições de novas tecnologias, devido ao mercado ou auto-impostas, conflitos profissionais e problemas de natureza ergonômica;

Partindo destes dois fatores sociais, conforme Wilson e Tamayo podem-se citar fatores importantes, tais como ruído, alterações do sono, sobrecarga, falta de estímulos, frustração, ansiedade, recompensas insuficientes e competitividade.

O ruído excessivo pode levar ao estresse, provocando certas irritações e reduzindo o poder de concentração, principalmente nas atividades complexas, tendo um efeito físico e/ou psicológico, o que afetará o desempenho do indivíduo, levando a fadiga física, podendo também alterar suas funções fisiológicas, como o sistema cardiovascular.

A alteração do sono se dá através dos trabalhos que são realizados em turnos alternados, viagens e variações do ritmo das atividades sociais, facilitadas pelo uso da luz elétrica e atrações noturnas, pode levar à insônia e, conseqüentemente ao estresse. Os trabalhadores que fazem turnos ou trabalham à noite, geralmente possuem um sono de má qualidade no período diurno. Isso se dá em decorrência dos conflitos sociais (coisas que fazemos de dia e coisas que fazemos de noite) e do excesso de ruído diurno. Essa má qualidade do sono acabará provocando aumento da sonolência no período de trabalho (seja noturno ou diurno), muitas vezes responsável por acidentes, desinteresse, ansiedade, irritabilidade, perda da eficiência e estresse.

A sobrecarga na realização das tarefas ocorre devido às exigências que são impostas no ambiente de trabalho que sempre ultrapassam nosso limite de capacidade de adaptação. De acordo com Rossi et al, (2005, p. 47):

[...] os empregados sentem que têm coisas demais a fazer, que não têm tempo suficiente para realizar as tarefas exigidas nem recursos para fazer bem seu trabalho. Há um desequilíbrio ou incompatibilidade clara entre as exigências do trabalho e a capacidade do indivíduo de atender essas exigências.

Os fatores que mais contribuem para a sobrecarga no trabalho, de acordo com Rocha (2005) seriam:

1. urgência do tempo;
2. responsabilidade excessiva (sem recursos);
3. falta de apoio (esclarecimento das tarefas);
4. expectativas contínuas em atender as exigências.

A falta de estímulos no trabalho poderá ocorrer quando as tarefas se tornam repetitivas, não tendo certo grau de importância, resultando em um profissional altamente estressado e desmotivado com o seu trabalho. Conforme Rossi et al (2005, p. 48), “é muito impor-

tante para as pessoas que alguém note o que elas fazem e que alguém se importe com a qualidade de seu trabalho.”

As tarefas altamente repetitivas ou desinteressantes também podem produzir estresse. A sensação da falta de significado para as atividades costuma também causar estresse em crianças e idosos. Ou seja, nos trabalhos, as atividades medíocres, destituídas de significação ou aquelas onde não temos noção do por que está sendo feita, pode ser extremamente estressantes.

Conforme Dejours (1992, p. 73), “A ansiedade responde estão ao ritmo de trabalho, de produção, à velocidade e, através destes aspectos, ao salário, aos prêmios, às bonificações”. Conforme o autor, um dos agravantes do Estresse no Trabalho é a limitação que a sociedade submete as pessoas quanto às manifestações de suas angústias, frustrações e emoções. Por causa das normas e regras sociais as pessoas acabam ficando prisioneiras do politicamente correto, obrigadas a aparentar um comportamento emocional com seus reais sentimentos de agressão ou medo.

Um exemplo de ansiedade é quando os corretores estão diante de desentendimentos com outros corretores, e até mesmo de outras imobiliárias, ou, até mesmo, diante da sobrecarga e da corrida contra o tempo, diante da insatisfação salarial, a sensação de insegurança no emprego, sensação de insuficiência profissional, pressão para comprovação de eficiência isso tudo, sem contar os fatores internos tais como, seus conflitos pessoais, suas frustrações, suas desavenças conjugais, etc.

Mattos et al (1994, p.45) ressalta que “atualmente o mercado de trabalho sofre mudanças radicais, reduzindo o emprego regular em favor do trabalho temporário ou terceirizado. Assim, atualmente as relações de trabalho incluem: empregados, em tempos parciais, empregados casuais, pessoal com contrato por tempo determinado, temporários, etc”.

Desta forma, pode-se constatar que o trabalho está cada vez mais precário, os trabalhadores estão ficando menos em seus empregos, tendo uma maior instabilidade, fazendo com que o trabalhador tenha que aumentar suas horas trabalhadas (sobrecargas excessivas) por conta do aumento na competição. Isso tudo, devido à terceirização dos setores de trabalho, atingindo principalmente o trabalhador que recebe salários baixos, comprometendo a sua saúde podendo correr risco de sofrer acidentes ou contrair alguma doença no próprio local de trabalho.

## 2.4 A SÍNDROME DE BURNOUT

Com a exagerada dedicação à vida profissional e o desejo de ser o melhor, sempre querendo ter um alto grau de desempenho, muitos trabalhadores acabam se frustrando e assim, desenvolvendo a síndrome de *Burnout*, onde a mesma traz consequências mais marcantes no estresse no ambiente de trabalho. É caracterizada por esgotamento, exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos (até como defesa emocional). É o que confirma Pereira (2008, p. 34):

A concepção clínica: nesta perspectiva, a síndrome de *Burnout* é caracterizada como um conjunto de sintomas (fadiga física e mental, falta de entusiasmo pelo trabalho e pela vida, sentimento de impotência e inutilidade, baixa auto-estima), podendo levar o profissional a depressão e até mesmo ao suicídio.

A síndrome de burnout vai além do estresse, ao se deparar com um agente estressador de *Burnout*, o organismo passa por um processo de adaptação que compreende mudanças “mentais” e/ou “emocionais”. Estão relacionados à diminuição da concentração, memória, confusão, ansiedade, depressão, frustração, medo e impaciência.

Logo, o conceito de Burnout pode ser dividido em diversos fatores, e de acordo com Pereira (2008, p. 27), ele tem um caráter físico, cognitivo e emocional:

Estressores Físicos: são provenientes do ambiente externo tais como ruídos, frio ou calor intenso e/ou persistente, acidentes, fome, dor, etc., ou que interferem predominantemente no corpo do indivíduo, como excesso de exercícios físicos, alimentação pesada, utilização de drogas, etc; Estressores Cognitivos: são avaliados como ameaçadores à integridade do indivíduo ou a seu patrimônio (físico ou psicossocial), tais como a iminência ou a vivência de um assalto, envolvendo em uma discussão, seleção a um emprego, provas, etc; Estressores Emocionais: sentimentos como perda, medo, ira, entre outros, ou acontecimentos como casamento, divórcio, mudanças (de casa, escola, cidade, etc.), em que o componente afetivo se faz mais proeminente.

Ao adoecer, os fatores de estresses podem ser únicos ou múltiplos, pode ser causados por acontecimentos específicos, como ir à escola, casar-se, tornar-se pai ou mãe, aposentar-se. Outro fator é a repercussão que o ambiente se propaga ao corpo, onde o indivíduo é submetido a um esforço de adaptação do ambiente (frio, calor, dor, etc.)

Os estressores se referem em muitos conflitos tais como: quebra de laços familiares, acidentes no trânsito, violência, conflitos sexuais, desemprego, pressões no trabalho, consumo de drogas, aumento da densidade demográfica, alta tecnologia, choque cultural, revolução, guerra, tortura, desastres naturais e acidentais.

O conceito de Burnout pode ser dividido em três dimensões conforme Rocha (2005, p. 23) que são:

1. Exaustão emocional - é a situação em que o trabalhador percebe que suas energias estão esgotadas e que não podem dar mais de si mesmo. Surge o aparecimento do cansaço, fica propenso a sofrer acidentes, ansiedade, abuso de álcool, cigarros e outras drogas ilícitas. 2. Despersonalização - desenvolvimento de imagens negativas de si mesmo, junto com um certo cinismo e ironia com as pessoas do seu ambiente de

trabalho, com clientes e aparente perda da sensibilidade afetiva. 3. Falta de envolvimento pessoal no trabalho - diminuição da realização afetando a eficiência e a habilidade para a concretização das tarefas, prejudicando seu desempenho profissional.

Isso explica os fatores multidimensionais da síndrome: Exaustão Física, tais como: fadiga, problemas de hipertensão arterial, ataques cardíacos, perda de peso, dores de cabeça, dores nas costas etc.; Esgotamento Emocional onde o profissional se depara com a perda da sensibilidade afetiva; Despersonalização que resulta com atitudes negativas que a pessoa faz da sua própria imagem, relação de cinismo, e ironia para com as pessoas na Organização; Realização Profissional relacionadas com a falta de realização emocional, esgotamento profissional, sentimento de frustração, baixa auto-estima, desmotivação para com o trabalho.

O sofrimento psíquico do profissional é percebido com certa clareza, quando o trabalho deixa de ser motivo de prazer, bem estar, satisfação, sentir-se útil, passando a ser lugar de dor, sofrimento e cansaço. O trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parcela do tempo de cada indivíduo e do seu convívio em sociedade. Dejours (1992) afirmava que “o trabalho nem sempre possibilita realização profissional. Pode, ao contrário, causar problemas desde insatisfação até exaustão”.

Conforme Tamayo (2004, p. 45):

[...] no trabalho as vivências concomitantes de desgaste e de insegurança. O desgaste é sentimento de desânimo, cansaço, ansiedade, frustrações, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho. Insegurança, o sentimento de incompetência diante das pressões para atender às exigências relacionadas ao desempenho e à produtividade.

De acordo com o autor antes citado, um profissional que entra em Burnout, assume um comportamento de frieza, insensível, reduzindo os recursos emocionais, carência, energia e sentimentos de esgotamentos com seus colegas de trabalho. As relações pessoais são cortadas, passam a agir como se estivessem em contato com objetos, expressada pela perda da sensibilidade e dureza ao responder às pessoas de contato profissional.

A falta de realização profissional pode gerar sentimentos de diminuição de sentimento de competência, vivendo situações de frustração e baixa autoestima constante no cotidiano do trabalho. Quando o profissional está afetado pela Síndrome, as ideias pessimistas, o medo, predominam com certa influência no local de trabalho. É o que afirma Tamayo (2004, p. 45):

Com o passar do tempo, o profissional se desgasta, estressa-se e desiste. As manifestações dessa desistência são queda da auto-estima, o esgotamento emocional, o sofrimento de comportamentos inadequados frente a sua clientela (irritação, descaso, cinismo e distanciamento), a diminuição da produtividade e da auto-realização do trabalho, a instalação de problemas psicossomáticos e o absenteísmo.

Nesse caso, segundo o mesmo autor, o Burnout apresenta alguns sintomas: Esgotamento emocional, perda da sensibilidade afetiva; Perda fácil do senso de humor, perda de memória, cansaço permanente, dificuldade para levantar-se pela manhã, em algumas pacientes, ocorre a suspensão da menstruação e dores gastrointestinais; Despersonalização que resulta com atitudes negativas que a pessoa faz da sua própria imagem, relação de cinismo, e ironia para com as pessoas na Organização; Manifestações emocionais relacionadas com a falta de realização emocional, esgotamento profissional, sentimento de frustração, baixa autoestima, desmotivação para com o trabalho; Reações físicas: fadiga, problemas de hipertensão arterial, ataques cardíacos, perda de peso, dores de cabeça, dores nas costas etc.; Reações comportamentais: consumo acelerado de cigarros, álcool, café e drogas ilícitas. Apresenta comportamentos irritadiços e violentos, distanciamento afetivo dos clientes e dos colegas de trabalho, perda da concentração, elevada taxa de absenteísmo ocupacional e constantes conflitos interpessoais tanto no trabalho como no próprio ambiente familiar.

Por isso, França e Rodrigues (1997) recomenda como forma de prevenção do Burnout, modificar com certa frequência a atividade de rotina, evitando a monotonia, reduzindo o excesso de longas jornadas de trabalho, melhorar na qualidade das relações sociais, das condições físicas no trabalho e investir no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores.

## 2.5 PREVENÇÃO DO ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO

Conciliar trabalho e a vida pessoal é um dos maiores desafios dos profissionais nos dias de hoje, pois estamos constantemente na luta pela sobrevivência contra o estresse. Devido às exigências deste mundo moderno, e se deparando com obrigações profissionais e vida pessoal, o profissional acaba esquecendo-se de se preocupar com sua qualidade de vida, sua saúde, e claro, só depende dele mesmo. De acordo com França, (2008, p. 287):

Os funcionários valorizam a implantação de suportes e medidas preventivas, na empresa. A empresa é o lugar onde o indivíduo passa a maior parte do seu tempo, e é um espaço rico para reflexão e transformação no nível individual e coletivo. Os relatos verbalizados mostraram que “as pessoa ouvem e respeitam a empresa se ela é *humana*”. Soluções para problemas de saúde podem ser adotados dentro da empresa. Boa parte dos problemas é originária das condições de trabalho; já os problemas exteriores são mais facilmente amenizados dentro da organização, em função do tempo que o indivíduo passa na empresa e pela confiança que ele lhe deposita.

Os profissionais buscam melhor qualidade de vida não só no trabalho, como fora dele, procurando ter atitudes preventivas. Se a empresa tratar os colaboradores como peça

principal e fundamental da empresa, consequentemente irá criar uma atmosfera de entusiasmo e harmonia, mudando sempre para melhor o ambiente de trabalho.

Nessa parte do trabalho, apresentaremos técnicas de prevenção ao estresse, conforme Pereira, (2008. p. 28 e 29):

Desde o ponto de vista da solução de problemas, o primeiro passo para conseguir uma solução eficaz é aprender a identificar o problema. Na vida diária, continuamente aparecem novos problemas, situações que temos que resolver de maneira imediata; aprender a solucionar as adversidades permitirá adaptar-se ao meio de um modo eficaz e positivo. Reconhecer e identificar o problema, assim como as variáveis que estão relacionadas, possibilita responder ante a ele de uma forma relaxada, escolhendo a estratégia mais adequada. É necessário evitar responder aos problemas de maneira impulsiva e precipitada, é preciso fazer uma boa análise da situação e estruturar um bom plano estratégico. Diante de uma situação estressante, a técnica de solução de problemas facilita a iniciação de soluções, não obstante este passo se acompanhe de uma análise exhaustiva as diferentes alternativas, estudando suas vantagens e inconveniências, até que se alcance a eleição das respostas mais positiva, que possibilite mais benefícios à pessoa.

Baseado na citação acima, o profissional que tiver algo que atrapalhe o seu dia-a-dia, ocasionando um estresse, e que queira solucionar esse estresse, deve primeiramente identificar e analisar seu problema de forma que esteja focado em achar a melhor solução, que seja de maneira imediata e que traga resultados positivos.

Focalizado no problema, deve comprometer-se em elaborar uma série de objetivos para serem cumpridos, sendo que será preciso descrever e emitir o maior número de soluções que ele tiver sobre o problema abordado, podendo existir várias alternativas.

Após essas alternativas, é preciso avaliar as diferentes soluções proporcionadas, de forma que sejam analisadas suas consequências estabelecendo assim uma hierarquia, da mais importante para a menos importante. A solução mais importante será colocada em prática, com muita calma, não se pode esquecer que existem possibilidades de erros e fracassos, estes serão analisados de forma mais profunda após os resultados obtidos.

Com a avaliação dos resultados, caso não seja o esperado, é preciso analisar os possíveis erros e proporcionar possibilidades de melhorias que tragam benefícios ao profissional, de forma bastante positiva para que possa alcançar seus objetivos. Focalizando as iniciativas antiestresse das empresas, Hildle, (1999. p. 35) traz que:

**Treinamento e desenvolvimento**, as empresas costumam informar os gastos com essa área no relatório anual. Caso contrário, pergunte. **Reconhecimentos e promoções**, uma empresa que aprecia um bom trabalho pode oferecer incentivos financeiros e promoções. **Recrutamento e Seleção**, pouca atenção ao processo de recrutamento revela despreocupação com o fluxo de funcionários. Os candidatos podem achar que uma seleção mais lenta e a busca cuidadosa de dados significam maior atenção para com os colaboradores. **Benefícios**, uma empresa com um sistema sólido de fundo de pensão ou de plano de saúde demonstra preocupação com o bem-estar geral da equipe (inclusive as condições de trabalho) a longo prazo.

Empresas e outros tipos de organizações estão buscando novas maneiras de treinar seus colaboradores, desenvolvendo seu capital intelectual para formar profissionais acima de tudo com qualidade, podendo assim ter um maior reconhecimento, não só financeiro mais incentivando com prêmios e promoções.

Na busca de novos profissionais no mercado, as organizações estão focadas em selecionar não só o melhor currículo se tem ou não experiência, e sim se o candidato tem perfil ao cargo. Pode-se afirmar, conforme Rocha (2005, p. 31), que os benefícios como planos de saúde e de um ambiente agradável entre os colegas podem trazer resultados positivos para a empresa, pois sua imagem se torna ainda melhor.

Entre as sugestões para combater o estresse dentro e fora do ambiente de trabalho, Albrecht (1990, p. 213), afirma que podemos concentrar-nos na tríade do bem-estar dos fatores – relaxamento, exercício e alimentação que desta forma pode-se destacar:

1º **Relaxar**: Tirar algumas horas para relaxar, ou até, minutos escutando uma música ou lendo um livro. Incluem respiração profunda, yoga, meditação, massagem, etc.

2º **Ter tempo para si mesmo**: Preocupar tempo para si também é importante, deve-se agendar atividades como tomar um banho quente numa banheira de espuma, caminhar, ir ao cinema, conversar com um amigo, algo que traga prazer.

3º **Dormir**: Dormir ajuda tanto o corpo quanto a mente. Quando se dorme o suficiente, acorda-se mais apto a resolver problemas e diminui o risco de doenças.

4º **Alimente-se corretamente**: Comer frutas, vegetais e proteínas. Alguns exemplos de fontes de proteína são: manteiga de amendoim, frango e salada de atum. Comer grãos integrais e beber bastante líquido, como sucos de fruta, água de côco, e muita água.

5º **Movimente-se**: Praticar atividades físicas contribui para relaxar a musculatura tensa, e também melhora o humor.

6º **Tenha amigos**: Ter amigos é importante, pois um amigo pode ajudar sobre seus problemas e sentimentos, trazendo outros pontos de vista. Outro critério é procurar um terapeuta ou psicólogo, que este pode ajudar a lidar com o estresse e encontrar melhores maneiras de encarar os problemas.

7º **Seja flexível**: Cada um tem uma opinião própria sobre um determinado assunto, e existem pessoas que são inflexíveis em suas opiniões, mesmo quando argumentamos e tentamos mostrar a lógica das nossas ideias, portanto, às vezes o melhor que pode ser feito é “escutar” esta pessoa e não “se estressar” com ela.

8º **Escreva seus pensamentos**. Escrever pode ser uma forma de expressar os seus problemas e sentimentos, é uma forma de pensar em como resolver os problemas. Depois se

podem comparar anotações antigas com as atuais e ver como os problemas foram resolvidos, o que te dará ideias para resolver futuros problemas e até a evitá-los.

9º **Ter um hobby:** Fazer o que se gosta e que traga prazer.

10º **Tenha hábitos de vida mais saudáveis:** Evitar o fumo, bebidas alcoólicas em excesso, alimentação inadequada. Ter hábitos de vida mais saudáveis além de ser ótimos para a saúde também são um grande aliado contra o estresse.

A saúde é determinada por várias condições do meio ambiente, pelas próprias condições de vida dos trabalhadores e pelos fatores externos e internos do ser humano. Seguindo os passos citados acima para prevenir o estresse dentro e fora do ambiente de trabalho, é preciso estar interligado com a qualidade de vida no trabalho.

## 2.6 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A saúde é determinada por várias condições do meio ambiente, pelas próprias condições de vida dos trabalhadores e pelos fatores externos e internos do ser humano. O profissional do Ramo Imobiliário na sua empresa, deve sempre buscar modificar essas condições de comportamento, de modo que estes melhorem tanto sua qualidade de vida, quando o seu desempenho profissional e até mesmo o desempenho pessoal.

Existem vários fatores que interferem na saúde do trabalhador, conforme Tamayo (2004, p. 111:

Os estudos com foco no binômio saúde-trabalho podem ser alocados em três grandes categorias: os oriundos da área de saúde ocupacional, que examinam os efeitos dos aspectos físicos do meio ambiente do trabalho na saúde (desenho do trabalho, exposição a substâncias tóxicas, etc.); os de natureza sociológica, que se detêm na análise dos fatores objetivos (número de horas de trabalho, trabalho em turnos, etc.) e sociais do trabalho que interferem na saúde (adequação econômica, prestígio social, etc.) e por fim, os desenvolvidos na tradição da psicologia ocupacional, que se concentram nas características psicológicas (latitude de decisão, demandas do trabalho, etc.) e psicossociais do trabalho que afetam a saúde (relações com outros colegas, cultura organizacional, etc.) .

Dessa forma, deve-se compreender que a Qualidade de Vida, não está ligada apenas pelo trabalho, mas por outras categorias, tais como: físico, psicológico, nível de independência, relações pessoais, meio ambiente, aspectos espirituais / religião / crenças pessoais. Fatores que procuram avaliar a percepção do indivíduo e de sua posição na vida, em relação aos seus objetivos, expectativas, padrão e preocupação.

Para que aumente a produtividade e o desempenho dos colaboradores, é preciso melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho e na satisfação com o trabalho, com o objetivo de



oferecer uma preparação adequada ao trabalhador, de acordo com a sua respectiva área profissional, podendo despertar suas habilidades, melhor sua qualificação, o certamente proporcionará um melhor desempenho no trabalho. Trazendo benefícios para a sua saúde, tornando o ambiente de trabalho mais agradável.

Os benefícios da atividade física para a saúde, Rocha (2005) incluem:

- Redução do estresse;
- Redução das doenças cardiovasculares;
- Melhora na autoestima, tornando as pessoas mais ativas e motivadas.

Com os benefícios psicossociais destacam-se:

- Diminuição da depressão;
- Aumento da autoestima;
- Alívio do estresse;
- Aumento do bem-estar;
- Redução do isolamento social.

Não é suficiente ter em mente mudar relevantemente o estado de saúde dos profissionais, mas encorajá-los a cuidar e gerenciar sua própria saúde, adquirindo um ganho substancial na sua satisfação e crescimento, assim como no aumento de produção e redução de custos para a empresa.

Benefícios para a Empresa:

- Aumento da produtividade;
- Redução do índice de absenteísmo;
- Diminuição dos custos médicos;
- Diminuição da rotatividade na mão-de-obra;
- Melhora da imagem dos funcionários.

Diante de todos esses aspectos positivos, pode-se defender, conforme Vieira (1996, p. 107) que, “um trabalho de qualidade é então considerado como aquele que não oferece ameaça à saúde física e mental do trabalhador”. Dessa forma, os elementos que definem a Qualidade de Vida no Trabalho, são o controle o aspecto principal, que compreende a autonomia e o controle total dos colaboradores sobre os processos de trabalho. Incluem-se nesse aspecto as questões referentes à saúde, à segurança e à organização do trabalho, como um fator determinante na Qualidade de Vida dos colaboradores.

### 3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Diante da importância do planejamento do desenvolvimento da pesquisa, no presente capítulo descrevem-se as principais informações e dados que foram necessários para a pesquisa, onde e como foram obtidos e o modo em que foram tratados. Devem-se ainda, exemplificar a descrição dos objetivos alcançados neste projeto, explicando os critérios para a apresentação dos resultados. Para finalizar, foram detalhados os objetivos e foram cumpridos diante da apresentação dos resultados obtidos.

Neste estudo foi utilizada a pesquisa quanti-qualitativa, onde foram abordados assuntos de estresse no ramo imobiliário, com o objetivo de identificar as variáveis do estresse. O Método Quantitativo, traz o levantamento de dados e opiniões da população, pode-se transformar resultados em técnicas estatísticas (porcentagem) que garante a precisão dos resultados e também evita distorções nas interpretações.

De acordo com, Oliveira (2002, p. 115):

O quantitativo, conforme o próprio termo indica, significa quantificar opiniões, dados, nas formas de coleta de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas desde as mais simples, como porcentagem, média, moda, mediana e desvio padrão, até as de uso mais complexo, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc., normalmente utilizados em defesas de teses.

Já a abordagem qualitativa defende que o pesquisador através de leituras, resenhas, etc. descreva e relate fatos estudados de diversos autores. Partindo deste princípio, as respostas das questões são tratadas de forma individual onde serão interpretadas e analisadas individualmente para a contribuição de maiores resultados.

A natureza da pesquisa é aplicada. Conforme Parra Filho (1998, p. 102), “Esse tipo de pesquisa é definido como pesquisa aplicada, em função de seu objetivo ser mais imediatista, pois o investidor tem pressa no retorno do recurso aplicado.” Contudo, a pesquisa aplicada, tem por objetivo pesquisar, comprovar ou até mesmo rejeitar algumas hipóteses trazendo resultados imediatos conforme sua necessidade.

É uma pesquisa Bibliográfica de Campo procura observar os fatos tal como ocorrem, baseadas sempre em livros, revistas, etc. De acordo com Oliveira (2002, p. 124):

Consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises. Ex.: lançamento de filmes publicitários no Brasil e Programas Turísticos. Esse tipo de pesquisa não permite o isolamento e o controle das variáveis supostamente relevantes, mas possibilita o estabelecimento de relações constantes entre determinadas condições (variáveis independentes) e determinados eventos (variáveis dependentes), observados e comprovados.

Foi utilizada a pesquisa descritiva, pois esta analisa os fatos sem manipular. É um tipo de estudo que permite ao pesquisador a obtenção de uma melhor compreensão do comportamento de diversos fatores e elementos que influenciam determinado fenômeno. Para Oliveira (2002, p. 114), “O estudo descritivo possibilita o desenvolvimento de um nível de análise em que se permite identificar as diferentes formas dos fenômenos, sua ordenação e classificação”.

Após o estudo da metodologia da pesquisa, baseado em todos os referenciais teóricos deu continuidade com a população da empresa e sua caracterização.

### 3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Esta pesquisa foi realizada em uma empresa do ramo imobiliário em Criciúma-SC cuja população é de 7 (sete) funcionários, sendo que todos participaram, o que representa nessa pesquisa, população igual a amostra, pode-se obter um percentual de 100% do resultado da pesquisa.

A aplicação dos instrumentos foi realizada no dia 17 de agosto de 2011.

### 3.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Como instrumentos de pesquisa foram utilizados um questionário (Apêndice 1) com questões fechadas, e um Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de Lipp (ISSL) (LIPP, 2000b), com 21 questões, apêndice 1. Houve a intenção de não haver identificação dos sujeitos da pesquisa para que não houvesse inclinações nas respostas, considerando-as assim compatíveis com a realidade existente no trabalho de cada colaborador.

### 3.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A pesquisa foi realizada em uma empresa do ramo Imobiliário, Marizabel Imóveis, localizada na cidade de Criciúma-SC.

A empresa está no mercado de trabalho a mais de 25 anos no mercado, e desde janeiro de 2010, a Marizabel Imóveis está sendo gerenciada pelo seu filho, sendo uma empresa autorizada de serviços Imobiliários, e tem como finalidade maior, a venda de Imóveis.

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

O estresse se inicia quando o indivíduo depara-se com um estímulo estressor, com isso, Lipp (2004), traz que os estímulos psíquicos e físicos presentes no ambiente de trabalho, quando percebidos pelo indivíduo como pressões, podem ou não afetar o equilíbrio e a homeostase do seu corpo.

Por isso, os resultados obtidos através da pesquisa aplicada, em uma empresa do ramo imobiliário, foram levantados por meio de um questionário e um Inventário de Sintomas de Estresse para Adultos de LIPP, onde o objetivo é identificar o nível do estresse de cada corretor, e por meio do questionário, saber quais os fatores que implicam nesse nível de estresse.

O Instrumento do ISSL é composto por três quadros referentes às fases do estresse: alerta, resistência (e quase-exaustão) e exaustão. LIPP, (2000<sup>a</sup>, pag.6) confirma:

*Alarme*, nesta fase o organismo entra em estado de alerta a fim de proteger-se do perigo percebido. A segunda, denominada de *resistência*, pode acontecer caso haja a persistência do estresse contínuo, provocado pelo desgaste necessário à manutenção do estado de alerta. Com a continuidade de estímulos estressores, o indivíduo entra na terceira fase, chamada de *exaustão* ou *esgotamento*. Neste estágio, ocorre uma queda na imunidade e o surgimento da maioria das doenças.

O efeito baseado no modelo de LIPP, inicia com a fase de Alarme, onde o indivíduo lida com os geradores de estresse, se identificado com antecedência, consegue se proteger. Caso o indivíduo não consiga se defender, passa para a segunda etapa, o estado de resistência, onde o organismo se ajusta à situação em que se encontra. Perdendo a resistência, chega à última fase, no estado de exaustão, começam aparecer falhas do mecanismo de adaptação, as doenças começam a surgir, e que pode levar até a morte.

#### 4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PESQUISADOS – DADOS PESSOAIS

**Tabela 1:** Idade

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
de 18 à 25 anos	1	14,28
de 25 à 29 anos	1	14,28
de 30 à 39 anos	1	14,28
de 40 à 49 anos	2	28,58
de 50 à 59 anos	2	28,58
acima de 60 anos	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

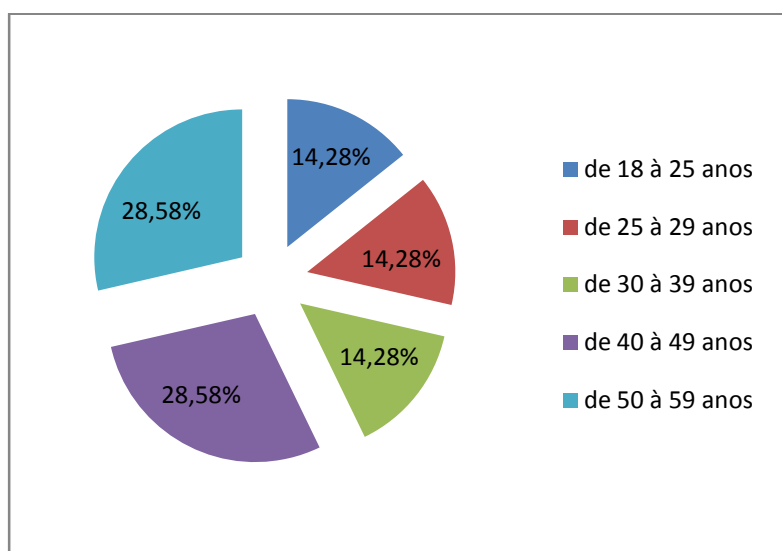


Figura 1: Idade

Fonte: Dados Pesquisados

No que diz respeito aos dados pessoais referentes à idade, 28,58% dos colaboradores entrevistados possuem idade entre 30 a 39 anos e o mesmo percentual corresponde aos que possuem 40 a 59 anos, já com 14,28% são com idades entre 18 a 25 anos, outros 14,28% entre 25 a 29 anos e mais 14,28% entre 30 a 39 anos.

Percebe-se que a maioria dos colaboradores são pessoas mais velhas, quando comparados ao percentual dos mais jovens, possuem idades entre 30 e 59 anos, mostrando que a empresa dispõe de colaboradores mais velhos e com certa experiência.

**Tabela 2: Sexo**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Feminino	3	42,86
Masculino	4	57,14
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

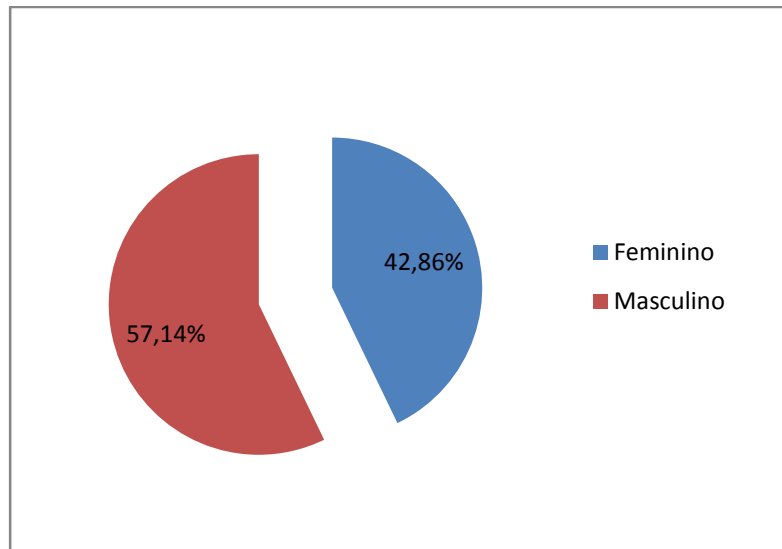


Figura 2: Sexo

Fonte: Dados Pesquisados

Percebe-se que 57,14% dos colaboradores são do sexo masculino e 42,86% dos entrevistados são do sexo feminino.

**Tabela 3: Estado Civil**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Solteiro (a)	3	42,86
Casado (a)	2	28,60
Divorciado (a)	1	14,27
Separado (a)	1	14,27
Viúvo (a)	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

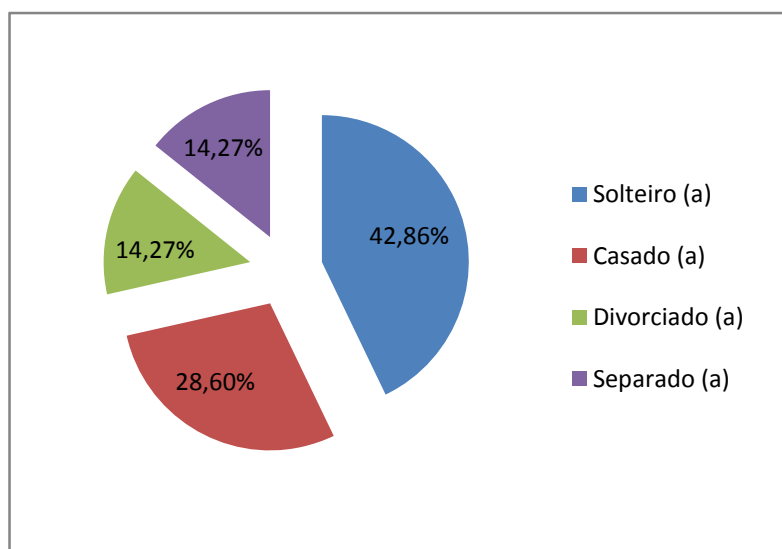


Figura 3: Estado Civil  
Fonte: Dados Pesquisados

De acordo com o resultado relativo ao estado civil, 42,86% dos colaboradores entrevistados são solteiros, 28,60% são casados, 14,27% são divorciados ou separados. Obtendo-se o maior número de colaboradores solteiros.

**Tabela 4: Grau de Instrução**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Ensino Médio Incompleto	-	-
Ensino Médio Completo	3	42,86
Curso Superior Incompleto	2	28,57
Curso Superior Completo	-	-
Pós-Graduado	2	28,57
Mestre	-	-
Doutor	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

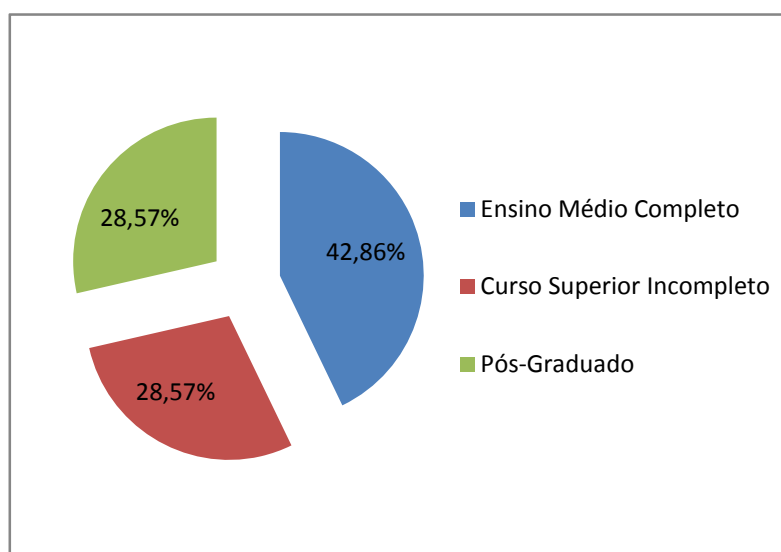


Figura 4: Grau de Instrução

Fonte: Dados Pesquisados

Com base nos dados pesquisados, percebe-se que a maioria tem ensino médio completo, o que representa 42,86% dos colaboradores, os que iniciaram o ensino superior e os que concluíram a pós-graduação vêm com a mesma porcentagem, ou seja, 28,57% dos colaboradores.

Estes dados mostram que a empresa tem como sistema de contratação profissional com no mínimo ensino médio completo e que existe certa carência de profissionais formados em Gestão Imobiliária.



**Tabela 5: Tempo de serviço na empresa.**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Menos de 1 ano	1	14,28
Entre 1 e 5 anos	4	57,16
Entre 6 e 10 anos	-	-
Entre 11 e 20 anos	1	14,28
Entre 21 e 25 anos	-	-
Mais de 25 anos	1	14,28
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

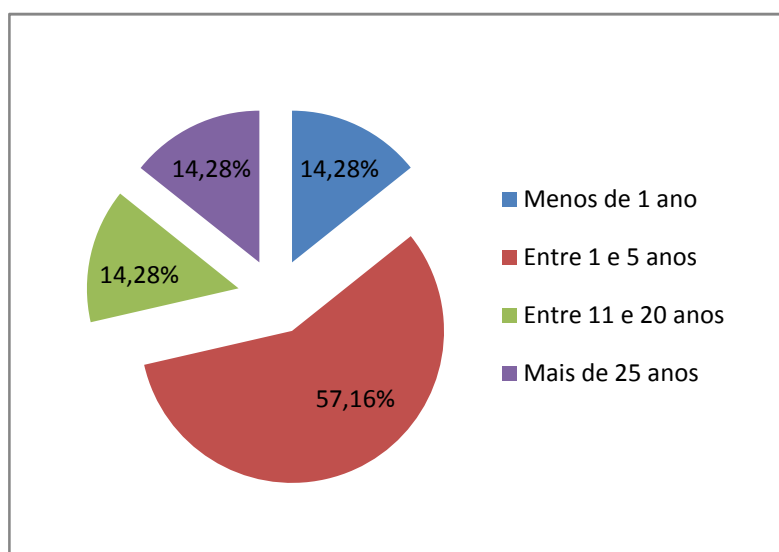


Figura 5: Tempo de serviço na empresa.  
 Fonte: Dados Pesquisados

Observa-se nos dados da tabela acima, que a maioria dos corretores está entre 1 e 5 anos no ramo imobiliário.

**Tabela 6: Carga Horária**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Leve	4	57,14
Pouco pesado	2	28,59
Pesado	1	14,27
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

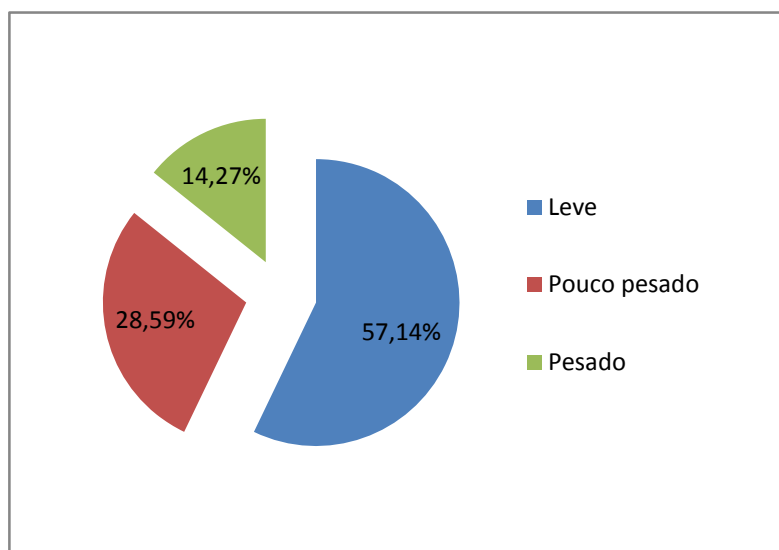


Figura 6: Carga Horária  
Fonte: Dados Pesquisados

De acordo com Wilson, (2005, p. 60) “A maioria dos problemas de stress tendem a surgir a partir das mesmas questões. Eles estão relacionados principalmente a mudanças, tempo, controle, a outras pessoas (fatores sociais) e à carga de trabalho”.

Conforme o gráfico anterior a maioria dos entrevistados, 57,14% demonstra satisfação em relação à carga horária de trabalho, já, 28,59% acham um pouco pesado, 14,27% acham a carga horária pesada.

## 4.2 ANÁLISE DE DADOS PROFISSIONAIS

**Tabela 7: Levar trabalho para a casa**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Frequentemente	1	14,28
Raramente	3	42,86
Nunca	3	42,86
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

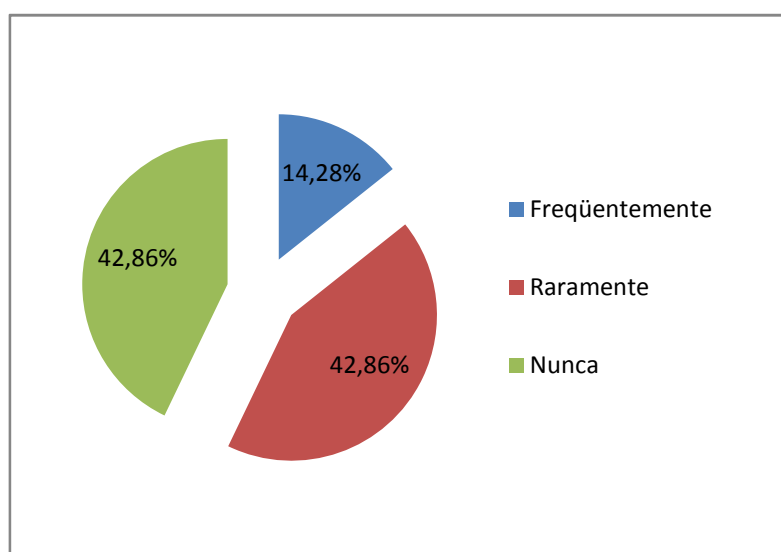


Figura 7: Levar trabalho para a casa

Fonte: Dados Pesquisados

Quando solicitou-se aos colaboradores se eles levam trabalho para casa, um percentual de 42,86% responderam a alternativa nunca e o mesmo percentual, assinalou a alternativa raramente. Apenas 14,28% leva trabalho para casa com frequência. Isso demonstra que os colaboradores têm a opção de ficar mais com a família, ou no lazer, ou descanso...

**Tabela 8: Quanto o trabalho é estressante**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Sempre	4	57,14
Raramente	2	28,59
Nunca	1	14,27
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

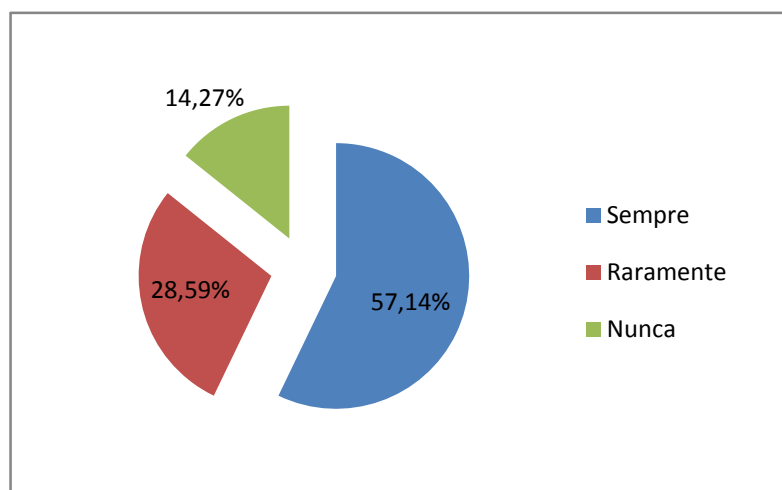


Figura 8: Quanto o trabalho é estressante

Fonte: Dados Pesquisados

De acordo com a figura, percebe-se que a maioria dos colaboradores (57,14%) acham o trabalho sempre estressante, 28,59% raramente e 14,27% nunca. A empresa deve analisar esse item, pois há significativo nível de insatisfação dos corretores. Apesar dos dados anteriores, ou seja, a maioria não leva trabalho para casa e considerarem a carga de trabalho é leve, nessa questão afirmam que o trabalho é estressante.

Conforme Wilson (2005), os fatores estressantes no trabalho são divididos em físicos que são os causadores de tensões, consequências que podem levar anos para se desenvolver, e os fatores psicológicos, que de acordo com o autor, pode levar a angústia e a sensibilidade emocional, tornando o sujeito agressivo e violento.

**Tabela 9: Como se sente quanto à vida profissional**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Muito Satisfeito	1	14,27
Satisfeito	6	85,73
Insatisfeito	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

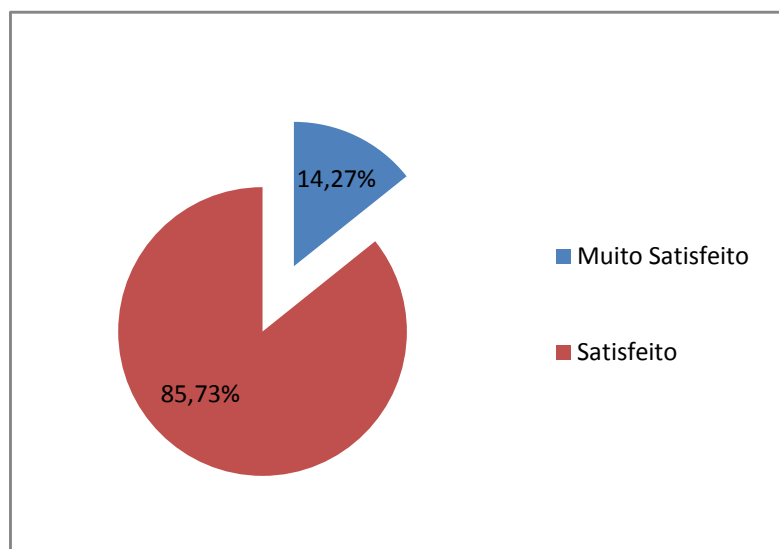


Figura 9: Como se sente quanto à vida profissional  
 Fonte: Dados Pesquisados

No que diz respeito à vida profissional, pode-se verificar que 85,73% mostram-se satisfeitos quanto a vida profissional e 14,27% encontram-se muito satisfeitos. Esse índice significa muito para uma organização, pois mostra o quanto os colaboradores estão satisfeitos com sua escolha profissional. Conforme Rossi et al (2005, p. 48), “é muito importante para as pessoas que alguém note o que elas fazem e que alguém se importe com a qualidade de seu trabalho”. Com isso os profissionais se sentem satisfeitos, mesmo com a competitividade que é uma realidade no mercado dos imóveis

**Tabela 10: Desejo de mudar de profissão**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Frequentemente	1	14,28
Raramente	3	42,86
Nunca	3	42,86
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

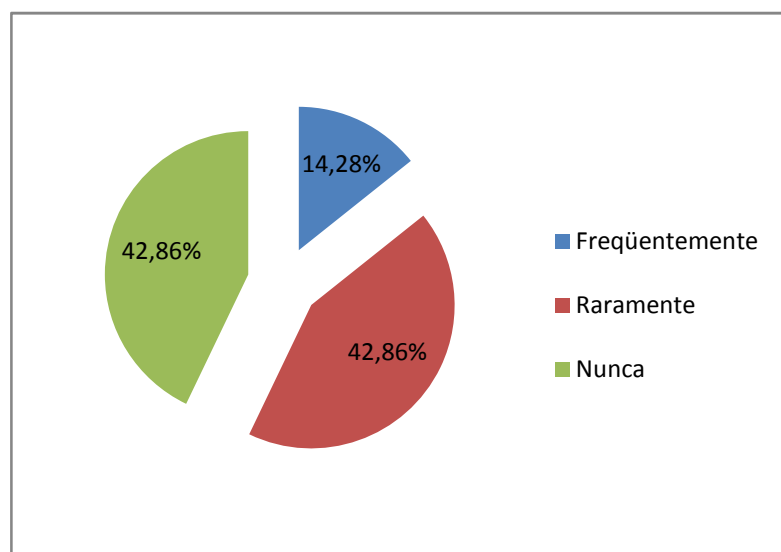


Figura 10: Desejo de mudar de profissão

Fonte: Dados Pesquisados

Pode-se observar, de acordo com o gráfico, que 42,86% dos entrevistados demonstram satisfação total em continuar na função de corretor de Imóvel, igualado com os que assinalaram raramente quando perguntados sobre o desejo de mudar de profissão. Percebe-se com essas respostas que a maioria gosta do que faz e fortalece a satisfação já apresentada na questão anterior.

**Tabela 11: Costuma Dormir**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Muito bem	3	42,82
Bem, na maioria das vezes	2	28,59
Com alguma dificuldade	2	28,59
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

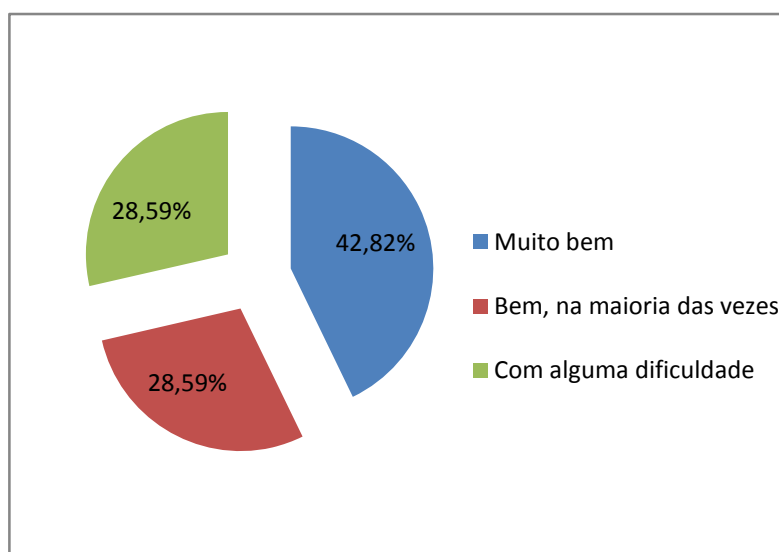


Figura 11: Costuma Dormir  
Fonte: Dados Pesquisados

Pode-se afirmar, conforme Wilson e Tamayo (2005) que os fatores importantes, tais como ruído, alterações do sono, sobrecarga, falta de estímulos, frustração, ansiedade, recompensas insuficientes e competitividade, apesar de todos esses fatores, os corretores, analisando o gráfico percebe-se que 42,82% dizem estar dormindo muito bem durante a noite, e 28,59% estão dormindo bem, na maioria das vezes e alguns apresentam certa dificuldade em dormir.

**Tabela 12: Parte do tempo no trabalho**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Caminhando	3	42,82
De Carro	2	28,59
Sentado	2	28,59
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

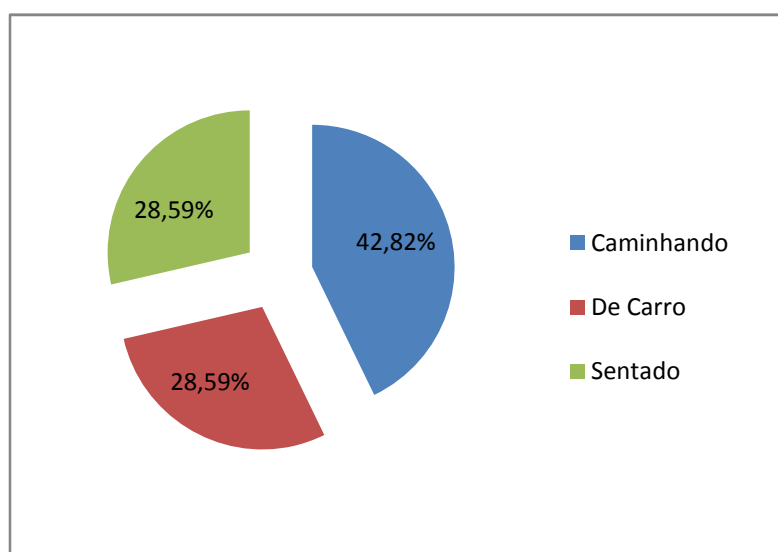


Figura 12: Parte do tempo no trabalho

Fonte: Dados Pesquisados

Observando o gráfico, pode-se dizer que a maioria dos corretores (42,82%) está a maior parte do tempo de seu trabalhando caminhando, e 28,59% dos corretores ficam mais tempo sentados ou andando de carro.



**Tabela 13: Boas Condições de Trabalho**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Sim	7	100
Raramente	-	-
Nunca	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

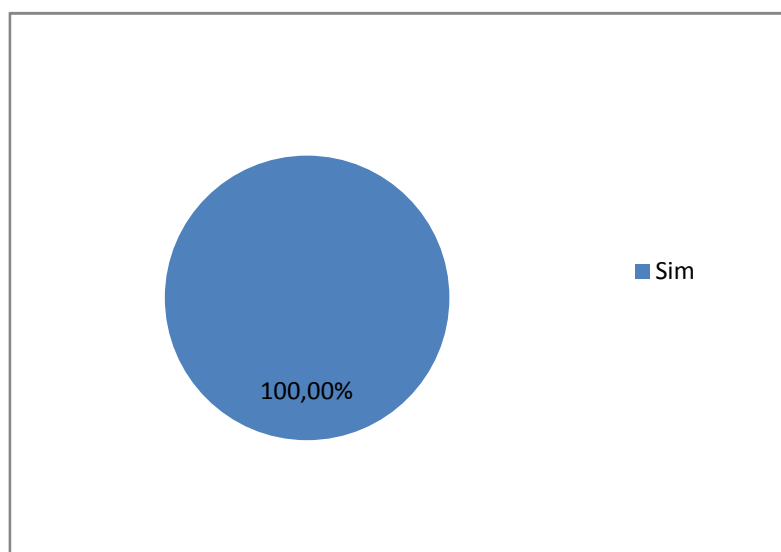


Figura 13: Boas condições de trabalho

Fonte: Dados Pesquisados

Pode-se observar, de acordo com o gráfico, que 100% dos entrevistados demonstram satisfação total em relação a boas condições de trabalho, mostrando que a empresa apresenta boas condições para se trabalhar.

**Tabela 14: Quanto ao Ambiente de trabalho**

<i>Alternativas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
Satisfeito	1	14,28
Bom	6	85,72
Insatisfeito	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

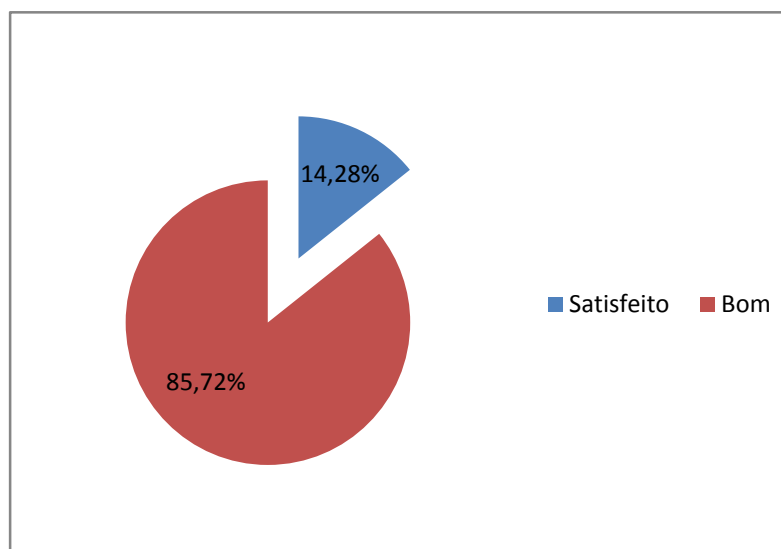


Figura 14: Quanto ao ambiente de trabalho

Fonte: Dados Pesquisados

A esperança, perspectiva ou expectativa otimista é uma das motivações que mais aliviam as tensões do cotidiano. De acordo com gráfico 85,72% afirmam ter um bom ambiente de trabalho e 14,28% estão satisfeitos, obtendo-se satisfação de 100% dos funcionários quanto à questão, são sentimentos que aliviam e minimizam a ansiedade e a frustração do cotidiano.

### 4.3 FASES DO ESTRESSE - INSTRUMENTO ISSL

**Tabela 15: Fase 1 - Alerta**

<i>Número de Sintomas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
0	1	14,30
1	2	28,56
2	3	42,84
10	1	14,30
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

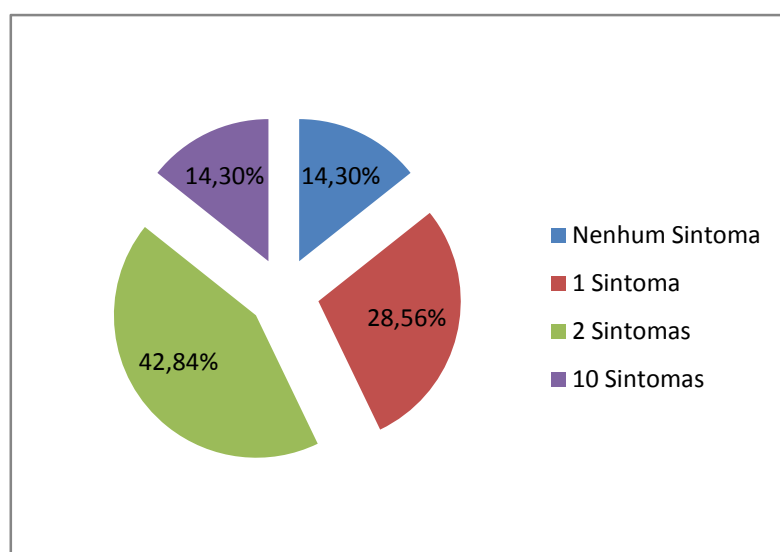


Figura 15: Fase 1 - Alerta

Fonte: Dados Pesquisados

Relativo à fase de alerta do estresse, considerando as últimas 24 horas, apenas 14,30% dos corretores, ultrapassaram o limiar de igual ou maior que 7 sintomas de estresse. Pode-se observar que a maioria 42,84%, apresentam apenas 2 sintomas da fase de alerta, e 28,56% apresentam apenas 1 sintoma e 14,30% não apresenta quaisquer sintoma.

**Tabela 16: Fase 2 - Resistência**

<i>Número de Sintomas</i>	<i>Nº de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
0	2	28,58
3	2	28,58
4	1	14,28
6	1	14,28
10	1	14,28
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

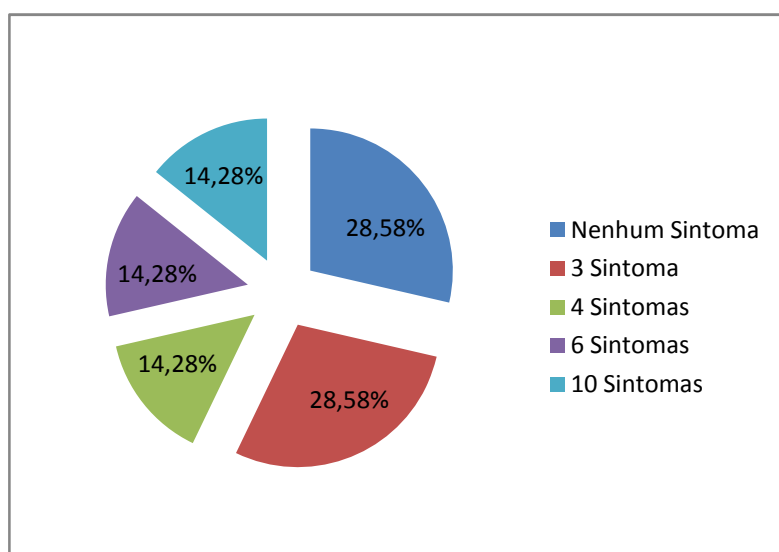


Figura 16: Fase 2 - Resistência

Fonte: Dados Pesquisados

Revelando a fase de resistência na última semana, 14,28% dos colaboradores ultrapassaram quatro sintomas, o mesmo percentual, alcançou seis sintomas, e do total de respondentes, 14,28, entrou em fase de quase-exaustão, apresentando maior ou igual a 10 sintomas. 28,58% dos pesquisados apresentaram até três sintomas, o que indica um afastamento do estresse na sua fase de resistências.

**Tabela 17: Fase 3 - Exaustão**

<i>Número de Sintomas</i>	<i>N° de funcionários</i>	<i>Percentual (%)</i>
0	2	28,60
2	1	14,28
3	1	14,28
6	1	14,28
7	1	14,28
12	1	14,28
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Fonte:** Dados Pesquisados

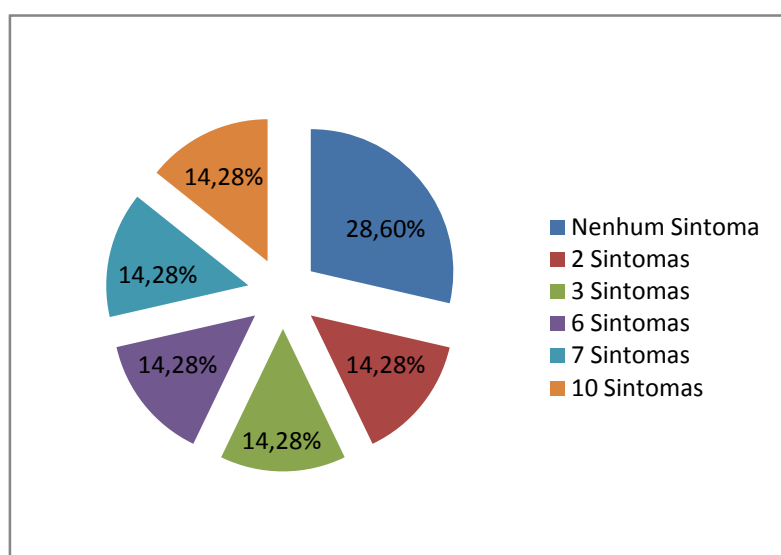


Figura 17: Fase 3 - Exaustão  
 Fonte: Dados Pesquisados

Com base nos dados da tabela acima, a fase de exaustão, no último mês, apenas 14,28% entrou em fase de exaustão, com mais de 9 sintomas.

Pode-se observar que a maioria com 28,60%, não apresentam nenhum sintoma, indicaram ter entre 2 e 6 sintomas, índice muito positivo para a atual empresa.

#### 4.4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DA PESQUISA

Conforme a pesquisa aplicada pode-se identificar as ocorrências ou não de riscos de estresse entre os corretores da empresa pesquisada:

<i>Ocorrência de risco de Estresse</i>	<i>Fase 1: Alerta</i>		<i>Fase 2: Resistência</i>		<i>Fase 3: Exaustão</i>	
	N	%	N	%	N	%
Não	6	85,72	4	57,14	6	85,72
Sim	1	14,28	3	42,86	1	14,28
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Tabela 18:** Análise Geral dos Dados

**Fonte:** Dados Pesquisados

A tabela 19 reúne os dados sobre o número de corretores da Marizabel Imóveis que atingiram estresse em cada uma das três fases.

As análises realizadas permitiram a criação de um índice de estresse, em que cada categoria indica inoocorrência de risco e outra indica risco ocorrido. Desta forma, pode-se observar na fase 2 da Resistência, 4 (57,14%), entre 7 corretores mostraram que não ultrapassaram os limites de estresse e que 3 (42,86%), ou seja, quase a metade, já entraram em uma ou mais fases de estresse.

Com isso, o presente estudo contribuiu para aprofundar os fatores de estresse existente no ramo imobiliário e seus resultados. Foram observados alguns dados significativos entre eles, que os corretores de imóveis, participantes da pesquisa, apresentaram um índice maior de estresse na fase de Resistência.

Tendo em vista em obter informações sobre os possíveis fatores estressores, pode-se observar que os estes são: a rotina de trabalho, o número de horas trabalhadas por dia, dentro da empresa e fora dela, o trabalho que é feito em casa. Mas os fatores positivos que ajudam a empresa de acordo com a pesquisa foi que os corretores estão muito satisfeitos com o trabalho e gostam das condições de trabalho que a empresa oferece.

## CONCLUSÃO

O estresse pode ser definido como toda reação do organismo, juntamente com os componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais que ocorre quando surge a necessidade de uma grande adaptação a um evento estressor, mas que será prejudicial se houver exposição prolongada ao evento ou uma predisposição do indivíduo a determinadas doenças (ROCHA, 2005).

Com a necessidade de se ter cada vez mais pessoas satisfeitas nas organizações, busca-se motivar e satisfazer as pessoas para que com isso se tenha profissionais mais motivados para o trabalho. O ramo imobiliário é uma área bastante competitiva, com isso, este trabalho buscou analisar os fatores estressantes da empresa Marizabel Imóveis, que fica localizada em Criciúma-SC, com intuito de averiguar os possíveis causadores de estresse que interferem, positiva ou negativamente, na vida dos corretores de uma imobiliária.

Diante desta constatação teórica, o principal objetivo da pesquisa foi averiguar os possíveis causadores de estresse que interferem, positiva ou negativamente, na vida dos corretores imobiliários. Com os instrumentos levantou-se dados pessoais e relativos ao trabalho/profissão, e com o Inventário de Sintomas de *Stress* para Adultos de Lipp – ISSL, os dados de estresse .

Concluí-se a partir dos resultados do questionário que 85,73% dos pesquisados mostram-se satisfeitos, e 14,27% encontram-se muito satisfeitos. Pode-se perceber também que 71,44% dos corretores afirmam que o trabalho é estressante, e 14,28% afirmam que raramente é estressante. Quanto aos resultados do inventário, temos 4 entre 7 corretores na fase 2 de Resistência, o que demonstra que não ultrapassaram os limites de estresse e que 3 corretores, ou seja, quase a metade, já entrou em fases de estresse. Os fatores estressores que mais afetaram os corretores de acordo com a relação que a pesquisadora fez entre o questionário e o ISSL, foram: à carga horária, o trabalho que é levado para a casa, e que o trabalho em si é realmente muito estressante. Por outro lado, todos os pesquisados estão satisfeitos com as boas condições de trabalho, eles se sentem satisfeitos com a função de corretor e gostam do que fazem, pois a maioria não quer mudar de profissão, o que permite afirmar que o estresse, para esses sujeitos, não aparece como algo que diminui a motivação ou a satisfação com o trabalho que desempenham. Os dados indicam que neste grupo de pesquisados existe um baixo nível de estresse, sendo um resultado positivo.

Desta forma, mostra-se a importância da utilização de instrumentos como o ISSL, complementado pelo questionário, que possibilitam uma avaliação apurada sobre a existência

de sintomas de estresse, os níveis em que se encontram e quais fatores (pessoais ou profissionais) podem ser responsáveis pelo nível de estresse encontrado. Destaca-se ainda importância de instrumentos como o ISSL, que possibilitam uma avaliação apurada sobre a existência ou não de sintomas de estresse e o conhecimento do nível e estágio deste, para que estratégias de enfrentamento sejam adotadas antes da ocorrência que gera sofrimento ao indivíduo e despesas para as organizações.

No geral a empresa, Marizabel Imóveis, poderá rever alguns pontos que não foram tão satisfatórios, e através de um programa de gestão do estresse no trabalho deve ser implantado, contendo as seguintes sugestões para a empresa:

- Melhorar as condições físicas do trabalho com a adoção de ferramentas adequadas às pessoas e as tarefas de um ambiente físico adequado conseguido com o apoio da ergonomia;
- Investir no aperfeiçoamento pessoal e profissional dos funcionários, oportunizando a realização de cursos profissionais e vivências sócio-educativas "in company";
- Oferecer gratificações simbólicas e personalizadas aos funcionários, como, por exemplo: publicar fotos de reconhecimento dos funcionários do mês nos murais da empresa ou na revista institucional;
- Oferecer oportunidades para que os funcionários possam apresentar ideias que melhorem a qualidade e produtividade da empresa, sempre dando feedback para essas ideias;
- Implementar um código de ética construído democraticamente pela empresa e seus funcionários. Esse código de ética de ser revisado periodicamente.

Sendo assim, o trabalho buscou identificar todas as implicações não apenas no ambiente de trabalho, mais em todas as áreas da vida de cada corretor, sendo que o estresse se desenvolve de maneira diferente em cada indivíduo, está intimamente relacionado à história de vida deste, considerando sempre os pensamentos, sentimentos, regras e auto-regras que são aprendidos no decorrer de sua vida.



## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **O Gerente e o Estresse**: faça o estresse trabalhar para você. 2ª ed. Rio de Janeiro, RJ: Tavares e Tristão Ltda - 1990.

ANTUNES, R. **Os sentidos do Trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 5ª ed. São Paulo: Boitempo Editorial - 2001.

DEJOURS, C. **A Loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5ª ed. ampliada, São Paulo: Cortez - 1992.

FRANÇA, A. C. L. **Psicologia do trabalho**: psicossomática, valores e práticas organizacionais. São Paulo, SP: Editora Saraiva, 2008.

FRANÇA, A. C. L.; RODRIGUES, A. L. **Stress e trabalho**: guia prático com abordagem psicossomática. São Paulo: Atlas, 1997.

FREITAS, B. B. N.; MATTOS, O. A. U.; PORTO, F. M. **Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho**, Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1994.

HINDLE, T. **Como Reduzir o Estresse**. São Paulo, SP: Publifolha, 1999.

LIPP, M. E. N. **O stress no Brasil: pesquisas avançadas**. Campinas: Papirus, 2004.

\_\_\_\_\_. **O stress está dentro de você**. 2. ed. São Paulo, SP: Contexto, 2000a.

\_\_\_\_\_. **Manual do inventário de sintomas de stress de Lipp (ISSL)**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000b.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de Metodologia Científica**: projetos de pesquisas TGI, TCC, monografias, dissertações e teses / Silvio Luiz de Oliveira; revisão Maria Aparecida Bessana. São Paulo, SP: Pioneira Thomson Learning, 2002.

PARRA FILHO, D. **Metodologia Científica / Domingos Parra Filho, João Almeida Santos**. 3. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2005.

PEREIRA, A. M. T. Benevides. **Burnout**: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

ROCHA, Anna Carolina Florêncio da Rocha. **Pedagogia em Foco**: O estresse no ambiente de trabalho. Rio de Janeiro, 2005.

ROSSI, A. M. et al. **Stress e qualidade de vida no trabalho**: perspectivas atuais da saúde ocupacional. São Paulo, SP: IPEA, 2005.

TAMAYO, A. **Cultura e saúde nas organizações**. Porto Alegre - RS: Artmed, 2004.

VIEIRA, A. **A Qualidade de Vida no Trabalho**. Florianópolis - SC: Insular, 1996.

WILSON, P. **Calma no Trabalho**: passe o seu dia de trabalho sentindo-se calmo, tranqüilo e no domínio da situação. 9ª. ed. São Paulo, SP: Editora Cultrix LTDA, 2005.

## REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

BLANCHARD, K. **O Administrador Ético Micheel O'Connor**: Tradução de Ruy Jungmann. Rio de Janeiro, RJ: Record, 1999.

CARON, N; VENDEUVRE F. **Desmotivação hoje e sempre!** – Como enlouquecer seus funcionários e formar a pior equipe; tradução de Ana Tonetto Baña. Rio de Janeiro, RJ: Elsevier, 2004.

CODO, W. **O trabalho enlouquece?** Um encontro entre a clínica e o trabalho. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

LAKARIS, E. M. **Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2000.

## APÊNDICE 1

Questionário aplicado aos corretores de imóveis em uma empresa do Ramo Imobiliário, localizado no Sul de Santa Catarina, Marizabel Imóveis.

O presente questionário faz parte da monografia do “Estudo sobre os fatores do estresse nos profissionais do ramo imobiliário”, do curso de MBA Desenvolvimento Humano e Organizacional – IBEGEN – UNESC, que tem como objetivo conhecer os fatores que levam ao estresse no ambiente de trabalho dos corretores da empresa.

<b><u>Dados Pessoais:</u></b>	<b><u>Dados Profissionais:</u></b>	
<p>A) Idade:</p> <p>( ) de 18 à 25 anos.</p> <p>( ) de 25 à 29 anos.</p> <p>( ) de 30 à 39 anos.</p> <p>( ) de 40 à 49 anos.</p> <p>( ) de 50 à 59 anos.</p> <p>( ) acima de 60 anos.</p>	<p>E) Tempo de serviço:</p> <p>( ) Menos de 1 ano</p> <p>( ) Entre 1 e 5 anos</p> <p>( ) Entre 6 e 10 anos</p> <p>( ) Entre 11 e 20 anos</p> <p>( ) Entre 21 e 25 anos</p> <p>( ) Mais de 25 anos</p>	<p>K) Você costuma dormir:</p> <p>( ) Muito bem.</p> <p>( ) Bem, na maioria das vezes</p> <p>( ) Com alguma dificuldade</p>
<p>B) Sexo:</p> <p>( ) Feminino</p> <p>( ) Masculino</p>	<p>F) Avaliando a carga horária de trabalho, você considera:</p> <p>( ) Leve</p> <p>( ) Pouco pesado</p> <p>( ) Pesado</p>	<p>L) Você passa a maior parte do tempo do seu trabalho:</p> <p>( ) Caminhando</p> <p>( ) De carro</p> <p>( ) Sentado</p>
<p>C) Estado civil:</p> <p>( ) Solteiro(a)</p> <p>( ) Casado(a)</p> <p>( ) Divorciado(a)</p> <p>( ) Separado(a)</p> <p>( ) Viúvo (a)</p>	<p>G) Você costuma levar trabalho para a casa?</p> <p>( ) Frequentemente</p> <p>( ) Raramente</p> <p>( ) Nunca</p>	<p>M) As condições de trabalho são boas?</p> <p>( ) Sim</p> <p>( ) Raramente</p> <p>( ) Nunca</p>
<p>D) Grau de Instrução:</p> <p>( ) Ensino Médio Incompleto</p> <p>( ) Ensino Médio Completo</p> <p>( ) Curso Superior Incompleto</p> <p>( ) Curso Superior Completo</p> <p>( ) Pós-Graduado</p> <p>( ) Mestrado</p> <p>( ) Doutorado</p>	<p>H) Você acha seu trabalho estressante?</p> <p>( ) Sim</p> <p>( ) Raramente</p> <p>( ) Nunca</p>	<p>N) Quanto ao Ambiente de trabalho você está:</p> <p>( ) Satisfeito</p> <p>( ) Bom</p> <p>( ) Insatisfeito</p>
	<p>I) Quanto a sua vida profissional, você se sente:</p> <p>( ) Muito Satisfeito</p> <p>( ) Satisfeito</p> <p>( ) Insatisfeito</p>	
	<p>J) Deseja mudar de profissão?</p> <p>( ) Frequentemente</p> <p>( ) Raramente</p> <p>( ) Nunca</p>	

## **ANEXO 1 – INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS DE LIPP (ISSL). (LIPP, 2000b).**

### ***Quadro 1: Fase 1 – Alerta***

A) Marque com um X os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas.

- ( ) 1. Mãos e pés frios
- ( ) 2. Boca seca
- ( ) 3. Nó no estomago
- ( ) 4. Aumento de sudorese
- ( ) 5. Tensão muscular
- ( ) 6. Aperto da mandíbula / Ranger os dentes
- ( ) 7. Diarréia passageira
- ( ) 8. Insônia
- ( ) 9. Taquicardia
- ( ) 10. Hiperventilação
- ( ) 11. Hipertensão arterial súbita e passageira
- ( ) 12. Mudança de apetite

Some 1 ponto para cada X que assinalou: X=.....

O) Marque com um X os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas.

- ( ) 13. Aumento súbito de motivação
- ( ) 14. Entusiasmo súbito
- ( ) 15. Vontade súbita de iniciar novos projetos

Some 1 ponto para cada X que assinalou: X= .....

---

Fonte: Lipp (2000b)

### ***Quadro 2: Fase 2 – Resistência (e quase-exaustão)***

A) Marque com um X os sintomas que tem experimentado na última semana.

- ( ) 1. Problemas com a memória
- ( ) 2. Mal-estar generalizado, sem causa específica
- ( ) 3. Formigamento nas extremidades
- ( ) 4. Sensação de desgaste físico constante
- ( ) 5. Mudança de apetite
- ( ) 6. Aparecimento de problemas dermatológicos
- ( ) 7. Hipertensão arterial
- ( ) 8. Cansaço constante
- ( ) 9. Aparecimento de ulcera
- ( ) 10. Tontura / sensação de estar flutuando

Some 1 ponto para cada X que assinalou: X=.....

B) Marque com um X os sintomas que tem experimentado na última semana.

- ( ) 11. Sensibilidade emotiva excessiva
- ( ) 12. Duvida quanto a si próprio
- ( ) 13. Pensar constantemente um só assunto
- ( ) 14. Irritabilidade excessiva
- ( ) 15. Diminuição da libido (desejo sexual)

Some 1 ponto para cada X que assinalou: X= .....

---

Fonte: Lipp (2000b)

**Quadro 3: Fase 3 - Exaustão**

A) Marque com um X os sintomas que tem experimentado **no último mês.**

- ( ) 1. Diarréia freqüente
- ( ) 2. Dificuldades sexuais
- ( ) 3. Insônia
- ( ) 4. Náuseas
- ( ) 5. Tiques
- ( ) 6. Hipertensão arterial continuada
- ( ) 7. Problemas dermatológicos prolongados
- ( ) 8. Mudança extrema de apetite
- ( ) 9. Excesso de gases
- ( ) 10. Tontura freqüente
- ( ) 11. Úlcera
- ( ) 12. Enfarte

Some 1 ponto para cada X que assinalou: X=.....

B) Marque com um X os sintomas que tem experimentado **no último mês.**

- ( ) 13. Impossibilidade de trabalhar
- ( ) 14. Pesadelos
- ( ) 15. Sensação de incompetência em todas as áreas
- ( ) 16. Vontade de fugir de tudo
- ( ) 17. Apatia, depressão ou raiva prolongada
- ( ) 18. Cansaço excessivo
- ( ) 19. Pensar / falar constantemente em um só assunto
- ( ) 20. Irritabilidade sem causa aparente
- ( ) 21. Angustia / ansiedade diária
- ( ) 22. Hipersensibilidade emotiva
- ( ) 23. Perda do senso de humor

Some 1 ponto para cada X que assinalou: X= .....

---

Fonte: Lipp (2000b)